

从优秀到卓越

服务意识与沟通技巧

【课程时间】1天/6小时

【主讲老师】胡爽姿

【培训对象】服务岗人员

【培训人数】50-60人

【培训形式】理论知识、引导技术、实战演练、案例分析、小组讨论

【课程价值】

- 意识先行**——通过对“服务”的深度剖析，让学员清晰自我定位、认识到服务对象于己于司的重要价值，提高服务意识及增强服务理念对于工作的重要性。
- 情绪管理**——积极情绪训练，作为新时代职业人快乐、高效工作的重要心理应用工具，已经被许多企业引进，并取得极好的效果。在提升银行员工幸福指数的同时，提升银行的生产竞争力。
- 沟通方法**——沟通是一门人际交往的能力基础，沟通从语言、无声语言、倾听、表达等多维度进行训练，最终达到共赢的结果。

【课程大纲】

模块一：服务意识与情绪压力管理

一、信息时代下客户对服务的需求

- 服务意识提升的价值
- 客户画像——清晰客户的分类和特点

3. 良好服务意识和表现
4. 服务中的角色定位
5. 影响客户满意度的 5 个维度

二、新服务时代，客户期望值与投诉预防服务能力

1. 要求高，对瑕疵的“零容忍”
2. 对流程要求简单快捷
3. 期待源于需求，不满足于需求
4. 个性化服务要求凸显
5. 提升预防客户投诉的三项能力

第二模块：知己及彼——服务心理学提升服务效能

一、服务心理学---客户心理分析

1. 自我性格测试
 - 老虎
 - 猫头鹰
 - 孔雀
 - 考拉
2. 不同类型性格特点的性格特点
3. 如何满足不同性格客户的心理需求
4. 不同性格客户的服务方法

二、服务岗位人员的情绪压力管理

1. 重压之下的优雅

- 心理画外音：了解自己的压力来源
- 应对压力的无效方法
- 与压力为友——调节压力的有效方法

2. 培养工作中的积极情绪

- 情绪的积极作用
- 积极情绪和消极情绪的科学配比
- 想法、情绪与行为之间的关系
- 失控情绪背后的自我恐惧
- 有能力与有期望之间的管理艺术

案例分析：企业内部需要服务意识吗？

第三模块：关键沟通——有效沟通的方法

一、 沟通的三大原则

1. 服务沟通的开放性
2. 掌握沟通的目标
3. 让沟通更有建设性

二、 先听再说——情绪、事实与期待

1. 响应情绪
2. 了解事实

3. 明确期待

■ 倾听工具

三、 听话外音——不同性格特点的人说话的特点

1. 识别客户说话特点
2. 不同性格特点客户的沟通方法
3. 复合型性格特点客户的沟通方法

四、 回应与反馈——如何化解“不好好说话的人”的尴尬

1. 不友好的氛围如何回应？
2. 沟通中建立角色信念感
3. 让积极回应成为职业本能
4. 高效反馈的话术

课程总结